

2025

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

TAHUN 2024

Daftar Isi

Kata Pengantar	1
Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik	2
A. Kebijakan	3
B. Struktur Organisasi	5
C. Visi dan Misi PPID Utama Karya	8
D. Maklumat PPID	8
Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik	10
A. Sarana dan Prasarana	10
B. Sumber Daya Pengelola	12
C. Anggaran Layanan Informasi Publik	13
Rincian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Tahun 2024	14
A. Pengelolaan dan Pendokumentasian Informasi Publik	15
B. Peningkatan Pengetahuan dan Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik	16
C. Pelayanan Informasi Publik	18
A. Rincian Layanan Informasi Publik	22
A. Hasil Evaluasi dan Prestasi Layanan Informasi Publik	24
B. Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik	24
C. Kendala Internal dan Eksternal Layanan Informasi Publik	25
D. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	26
Kesimpulan	27

Kata Pengantar

Keterbukaan Informasi Publik merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Amanat ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjadi landasan bagi PT Utama Karya (Persero) dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan kepemilikan 100% oleh Pemerintah Indonesia. Sebagai badan publik yang mendapatkan penugasan strategis untuk pembangunan Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS) dan berbagai proyek infrastruktur lainnya, transparansi menjadi komitmen utama Utama Karya dalam mendukung visi pembangunan nasional.

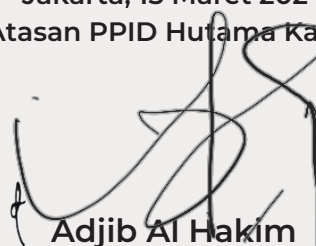
Sepanjang tahun 2024, Utama Karya terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Inovasi tersebut mencakup berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas dan jenis informasi yang disampaikan kepada publik, optimalisasi sarana dan prasarana layanan informasi, penguatan komitmen organisasi melalui sertifikasi perangkat PPID, serta digitalisasi layanan berbasis aplikasi. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual dan akurat tetapi juga memastikan inklusivitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Komitmen ini telah membawa Utama Karya mempertahankan predikat “Informatif” dari Komisi Informasi Pusat selama tiga tahun berturut-turut yang menjadikan prestasi ini sebagai bukti konsistensi perusahaan dalam menjalankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, sekaligus mendukung misi untuk menjadi badan publik yang partisipatif dan inovatif.

Laporan tahunan ini disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kegiatan pengelolaan, pelayanan, dan pendokumentasian informasi publik yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2024. Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan bagi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam memahami komitmen Utama Karya terhadap keterbukaan informasi publik.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkungan perusahaan. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Jakarta, 15 Maret 2024
Atasan PPID Utama Karya



Adjib Al Hakim



Gambaran Umum
Kebijakan Pelayanan

Informasi dan Dokumentasi Publik

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik

A. Kebijakan

Tahun 2024 menjadi momentum penting bagi PT Hutama Karya (Persero) dalam memperkuat implementasi keterbukaan informasi publik, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan kepemilikan 100% oleh Pemerintah Indonesia, Hutama Karya memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aspek operasionalnya. Penugasan strategis seperti pembangunan Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS) dan berbagai proyek infrastruktur lainnya menjadi landasan utama bagi perusahaan untuk menyediakan informasi publik yang berkualitas.

Kebijakan pelayanan informasi publik di Hutama Karya berfokus pada penyediaan akses informasi yang mudah, inklusif, dan berbasis teknologi digital. Hal ini diwujudkan melalui penerapan prinsip Transparency, Accountability, Responsibility, Independent, dan Fairness (TARIF), yang menjadi pilar utama dalam mendukung tata kelola perusahaan yang

baik (good governance). Dengan pendekatan ini, Hutama Karya tidak hanya memenuhi kewajiban hukum tetapi juga memberikan manfaat langsung bagi masyarakat luas.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keterbukaan informasi publik, PPID Hutama Karya fokus pada penguatan struktur pejabat untuk memberikan standar pelayanan yang konsisten. Struktur PPID dirancang untuk memberikan standar pelayanan yang konsisten di seluruh unit kerja perusahaan hingga anak perusahaan. PPID bertugas memastikan bahwa setiap permohonan informasi publik diproses sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP), termasuk melalui uji konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan.

Sepanjang tahun 2024, berbagai inovasi telah diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Inovasi tersebut mencakup:

- Aspek Kualitas & Jenis Informasi, seperti peningkatan jumlah rilis informasi hingga 2,5 kali lipat dibandingkan tahun sebelumnya dan perluasan segmen konten untuk menjangkau lebih banyak pemangku kepentingan.

- Aspek Sarana dan Prasarana, termasuk penyediaan dokumen dalam format Braille untuk mempermudah aksesibilitas penyandang disabilitas serta optimalisasi fasilitas web PPID agar lebih ramah pengguna (user-friendly).

- Aspek Komitmen Organisasi, seperti pengkinian perangkat PPID secara berkala dan pelatihan bahasa isyarat bagi petugas layanan.

- Aspek Digitalisasi & Inovasi, seperti penyempurnaan aplikasi mobile PPID dengan penambahan fitur kebijakan privasi untuk menjamin keamanan data pengguna.

Hutama Karya juga telah mengintegrasikan layanan informasi publik melalui kanal daring seperti situs web resmi (ppid.hutamakarya.com) dan aplikasi mobile PPID yang dapat diakses melalui perangkat Android maupun iOS. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi terkait kinerja perusahaan secara cepat dan efisien.

Sebagai badan publik yang terus bertransformasi, Utama Karya memahami pentingnya keterbukaan informasi dalam mendukung pembangunan infrastruktur nasional yang transparan. Dengan konsistensi dalam menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, perusahaan berhasil mempertahankan predikat “Informatif” dari Komisi Informasi Pusat selama tiga tahun berturut-turut. Prestasi ini mencerminkan dedikasi Utama Karya dalam menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas sekaligus memperkuat posisinya sebagai badan publik yang transparan dan partisipatif.

Melalui kebijakan pelayanan informasi publik yang terukur dan inovatif, Utama Karya berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi mendukung visi besar Indonesia menuju pembangunan infrastruktur yang sehat, berdaya saing tinggi, dan inklusif.



B. Struktur Organisasi

Untuk mengelola layanan informasi publik secara efektif dan efisien, PT Utama Karya (Persero) telah memperbarui struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi Nomor 1246/KPTS/41/IV/2024 tentang Pembaruan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Utama Karya (Persero). Struktur ini berada di bawah koordinasi Divisi Sekretaris Perusahaan, bagian Komunikasi Korporat, dengan dukungan pejabat struktural dari unit kerja terkait.

Struktur PPID Utama Karya melibatkan berbagai tingkatan organisasi, mulai dari Kantor Pusat hingga unit kerja dan anak perusahaan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan informasi publik dapat dilaksanakan secara konsisten di seluruh lingkungan perusahaan. Berikut adalah susunan utama dalam struktur PPID Utama Karya:

Atasan PPID

Dijabat oleh Executive Vice President (EVP) Sekretaris Perusahaan, Atasan PPID bertugas melakukan supervisi, evaluasi, dan memberikan arahan strategis terkait pengelolaan informasi publik. Atasan PPID juga bertanggung jawab menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam pelayanan informasi publik serta memastikan seluruh proses berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

PPID Pelaksana

Dijabat oleh Senior Analyst/Analyst Sub Bagian Komunikasi Eksternal, PPID Pelaksana bertugas membantu PPID dalam menyiapkan dokumen informasi publik serta melakukan verifikasi atas permohonan informasi yang diterima.

PPID

Dijabat oleh Vice President Komunikasi Korporat, PPID bertugas mengoordinasikan pengumpulan, pendataan, dan penyediaan informasi publik dari seluruh unit kerja. PPID juga bertanggung jawab memutakhirkan Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala dan memastikan bahwa informasi yang disediakan akurat serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

PPID Pelaksana Harian

Dijabat oleh petugas Sub Bagian Komunikasi Eksternal, PPID Pelaksana Harian bertanggung jawab atas operasional harian layanan informasi publik. Tugasnya meliputi pengelolaan buku registrasi permohonan informasi, komunikasi dengan pemohon informasi, serta penyediaan tanggapan atas permohonan melalui berbagai kanal seperti email, situs web resmi (ppid.hutamakarya.com), atau aplikasi mobile PPID.

Tugas dan Tanggung Jawab

Struktur organisasi ini dirancang untuk menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dengan fokus pada:

Menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.

Memberikan akses mudah kepada masyarakat terhadap informasi yang wajib diumumkan secara berkala, setiap saat, atau serta-merta.

Memanfaatkan teknologi digital untuk membangun sistem dokumentasi yang efisien guna mendukung keterbukaan informasi publik.

Inovasi dalam Struktur Organisasi

Pada tahun 2024, Utama Karya telah meningkatkan efektivitas struktur organisasi PPID melalui berbagai langkah inovatif:

	1 Pengkinian perangkat PPID secara berkala untuk memastikan kesiapan operasional.	3 Sertifikasi bagi sebagian perangkat PPID di lingkungan HK Group guna meningkatkan kompetensi petugas layanan.	
	2 Sertifikasi bagi sebagian perangkat PPID di lingkungan HK Group guna meningkatkan kompetensi petugas layanan.	4 Monitoring berkala melalui Rapat Koordinasi (Rakor) Forum PPID HK Group setiap bulan untuk mengevaluasi kinerja layanan.	

40

Perangkat
PPID Utama Karya

Pembina PPID
Direktur Utama

Atasan PPID
EVP Sekretaris Perusahaan

PPID
VP Komunikasi Korporat

PPID Pelaksana
Analyst/Senior Analyst External Communications

PPID Pelaksana Harian

PPID Pelaksana Khusus

PPID Pelaksana Divisi/AP

C. Visi dan Misi PPID Utama Karya

Pada pelaksanaan layanan informasi publik, PPID Utama Karya juga memiliki visi dan misi untuk optimalisasi keterbukaan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Adapun Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi PPID :

Menjadi Badan Usaha Milik Negara dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik sebagai nilai tambah perusahaan.

Misi PPID :

Memberikan pelayanan informasi publik yang melebihi harapan pemohon Informasi.

D. Maklumat PPID

PPID Utama Karya berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik secara optimal, dengan tujuan memastikan keterbukaan informasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan

“Memberikan Pelayanan Informasi Publik yang berkaitan dengan profil dan kinerja PT Utama Karya (Persero) dengan sebaik baiknya

sebagaimana ditetapkan dalam keputusan Direksi PT Utama Karya (Persero) Nomor 1246/KPTS/41/IV/2024 Tentang Pembaruan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Utama Karya (Persero) dan Pedoman Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan PT Utama Karya (Persero) dengan mengacu pada ketentuan dan peraturan yang berlaku”

Gambaran **Umum** Kebijakan **Pelayanan** Informasi **dan** Dokumentasi Publik



Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Publik

A. Sarana dan Prasarana

PT Utama Karya (Persero) terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan informasi publik yang optimal melalui penyediaan sarana dan prasarana yang terintegrasi. Pelaksanaan layanan informasi publik di Utama Karya berpedoman pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), dengan dukungan fasilitas yang mempermudah akses masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan, baik secara daring maupun luring.

Berbagai kanal layanan informasi publik telah disediakan oleh Utama Karya untuk memastikan keterbukaan informasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia meliputi:

1. Ruang Layanan Informasi Publik

Berlokasi di lantai 5 HK Tower, Jl. M.T. Haryono Kav. 8 Cawang, Jakarta Timur, ruang layanan ini dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi pemohon informasi publik. Fasilitas yang tersedia mencakup:

- Kursi tamu untuk pengunjung.
- Meja layanan informasi dan kursi petugas data serta informasi.
- Laptop dengan koneksi internet untuk akses data secara langsung.
- Printer untuk pencetakan dokumen terkait permohonan informasi.
- Telepon untuk komunikasi internal maupun eksternal.
- Kabinet arsip untuk penyimpanan dokumen informasi publik.
- Formulir permintaan informasi yang dapat diisi langsung oleh pemohon.

2. Situs Web Resmi PPID Utama Karya

Masyarakat dapat mengakses laman web resmi PPID Utama Karya melalui URL <http://ppid.hutamakarya.com>. Situs ini dirancang dengan fitur-fitur ramah pengguna (user-friendly) serta tambahan widget disabilitas untuk mendukung inklusivitas bagi penyandang disabilitas. Menu utama situs meliputi:

- Home: Shortcut layanan informasi publik, berita, dan dokumentasi.
- Profil PPID: Visi, misi, maklumat pelayanan publik, struktur organisasi, serta tugas dan tanggung jawab PPID.
- Regulasi: Informasi terkait peraturan keterbukaan informasi publik.
- Informasi Publik: Informasi yang diumumkan secara berkala, serta-merta, atau tersedia setiap saat, termasuk laporan layanan publik.

- Standar Layanan: Panduan bagi pemohon tentang tata cara pengajuan permohonan informasi.

3. Pelayanan Melalui Telepon dan Email

Pemohon informasi publik dapat menghubungi PPID Utama Karya melalui telepon di nomor (021) 8193708 atau email resmi di kip@hutamakarya.com untuk mendapatkan tanggapan atas permohonan mereka.

4. Aplikasi Mobile “PPID Utama Karya”

Untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik, Utama Karya telah mengembangkan aplikasi mobile “PPID Utama Karya” yang dapat diunduh melalui Play Store (Android) dan App Store (iOS). Aplikasi ini memungkinkan pemohon mengajukan permohonan secara daring dengan fitur-fitur interaktif yang mempermudah proses pengajuan hingga tindak lanjut permohonan.

5. Branding Layanan Informasi Publik

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan PPID, branding dilakukan di seluruh wilayah operasional perusahaan melalui media luar ruang (out-of-home advertising). Hal ini bertujuan memperluas jangkauan layanan sekaligus memperkuat citra perusahaan sebagai badan publik yang transparan.

6. Dokumen Layanan Informasi Publik dalam Format Braille

Sebagai bentuk komitmen terhadap inklusivitas, Utama Karya menyediakan dokumen dalam format Braille guna mempermudah penyandang disabilitas dalam mengakses informasi.

Layanan informasi publik juga mencakup tingkat anak perusahaan seperti Utama Karya Infrastruktur, HK Realtindo, Hakaaston, dan Utama Marga Waskita, yang terintegrasi langsung melalui PPID Utama Karya Pusat. Operasional permohonan informasi publik di ruang lingkup anak perusahaan dikelola secara mandiri tanpa ketergantungan penuh pada kantor pusat.

Dengan berbagai sarana dan prasarana ini, Utama Karya memastikan bahwa layanan informasi publik dapat diakses secara luas oleh masyarakat sekaligus mendukung transparansi dalam tata kelola perusahaan.

B. Sumber Daya Pengelola

Pengelolaan dan pelayanan informasi publik di PT Utama Karya (Persero) dilakukan secara terstruktur melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Proses ini mencakup pengumpulan data, penyusunan draf jawaban, penyimpanan, pendokumentasian, hingga penyediaan informasi publik kepada masyarakat. Selain itu, PPID juga bertanggung jawab dalam menangani sengketa informasi publik apabila terjadi.

Untuk mendukung kelancaran pengelolaan informasi, PPID Utama Karya bekerja sama dengan perwakilan dari setiap divisi dan anak perusahaan yang berfungsi sebagai sumber data serta koordinator informasi. Struktur ini memungkinkan PPID untuk menjangkau seluruh unit kerja secara efektif dan memastikan akurasi data yang disampaikan kepada publik.

Sebagai bentuk inklusivitas, PPID Utama Karya telah menambahkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dibekali dengan pelatihan bahasa isyarat guna melayani pemohon informasi berkebutuhan khusus. Langkah ini

merupakan wujud komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang ramah disabilitas.

Dalam operasional harian, PPID Utama Karya menerima tugas serta disposisi langsung dari Executive Vice President (EVP) Sekretaris Perusahaan selaku Atasan PPID. Untuk memaksimalkan koordinasi internal, PPID rutin mengadakan Rapat Koordinasi Bulanan serta memfasilitasi kegiatan Forum Edukasi Keterbukaan Informasi Publik. Forum ini bertujuan meningkatkan pengetahuan serta kompetensi seluruh pelaksana PPID di lingkungan Utama Karya Group.

Melalui pendekatan ini, PPID Utama Karya memastikan bahwa seluruh SDM yang terlibat memiliki pemahaman yang mendalam tentang keterbukaan informasi publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Dengan dukungan SDM yang kompeten, perusahaan mampu memberikan pelayanan informasi publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

C. Anggaran Layanan Informasi Publik

Seluruh pembiayaan terkait pelaksanaan tugas PPID Utama Karya dibebankan pada Bagian Komunikasi Korporat di Divisi Sekretaris Perusahaan serta Bagian IT di Divisi Sistem, Riset, & Teknologi. Anggaran ini mencakup operasional layanan informasi publik, pengembangan sistem digital, pelatihan SDM, hingga penyelenggaraan forum edukasi.

Pelayanan informasi publik yang diajukan oleh pemohon kepada Utama Karya diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya apapun. Namun, apabila terdapat biaya tambahan seperti penggandaan atau pencetakan dokumen informasi yang dibutuhkan oleh pemohon, maka biaya tersebut akan dibebankan kepada pemohon sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Komitmen ini menunjukkan bahwa Utama Karya tidak hanya berfokus pada transparansi tetapi juga pada efisiensi dalam pengelolaan anggaran layanan informasi publik. Dengan dukungan anggaran yang tepat sasaran, perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sekaligus mendukung implementasi keterbukaan informasi publik secara berkelanjutan.



Rincian Pelayanan Infomasi dan Dokumentasi Publik Tahun 2024

Rincian Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Publik Tahun 2024

A. Pengelolaan dan Pendokumentasian Informasi Publik

PPID Utama Karya terus menunjukkan keunggulan dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik dibandingkan badan publik lainnya, khususnya BUMN. Pengelolaan informasi publik ini dilakukan melalui proses yang terstruktur, mulai dari pengumpulan data, penyusunan draf jawaban, pendokumentasian, hingga penyediaan informasi publik kepada masyarakat. Seluruh proses ini dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memastikan efisiensi dan kemudahan akses bagi pemohon.

Keunggulan PPID Utama Karya dalam pengelolaan informasi publik meliputi:

- Kemudahan akses informasi: Pemohon dapat mengakses tata cara pengajuan informasi publik melalui satu kanal digital. Formulir permohonan tersedia untuk diunduh dan dikirimkan melalui email resmi PPID.
- Monitoring tindak lanjut: Pemohon dapat memantau perkembangan permohonan informasi melalui email yang diberikan, serta berkomunikasi langsung dengan petugas PPID Pelaksana Harian.

- Akses langsung ke dokumen: Pemohon dapat mengunduh seluruh informasi publik yang tersedia tanpa harus mencari kembali ke situs resmi perusahaan maupun kanal lainnya.

Sejak tahun 2021 hingga 2024, PPID Utama Karya telah berhasil mengembangkan aplikasi mobile PPID yang menitikberatkan pada kenyamanan pengguna dan responsivitas petugas secara interaktif. Pada tahun 2024, aplikasi ini semakin disempurnakan dengan penambahan fitur kebijakan privasi untuk menjamin keamanan data pengguna.

PPID Utama Karya juga mengeskalasi penyebaran informasi publik melalui berbagai kanal media sosial perusahaan, seperti:

-  **@hutamakarya , @hutamakaryatollroad dan @csr_hutamakarya**
-  **Hutama Karya**
-  **Hutama Karya**
-  **Hutama Karya dan CSR Utama Karya**
-  **@lifeathk**
-  **<http://www.hutamakarya.com>**

B. Peningkatan Pengetahuan dan Kompetensi Pelaksana Layanan Informasi Publik

PPID Utama Karya secara rutin mengadakan kegiatan edukasi untuk meningkatkan kompetensi pelaksana layanan informasi publik. Pada tahun 2024, “Workshop Keterbukaan Informasi Publik PPID” diselenggarakan dengan tema Mewujudkan Pembangunan Infrastruktur yang Transparan pada Kamis (11/07/2024), di Hotel Aston TB Simatupang, Jakarta.



Gambar 1.1 Workshop Keterbukaan Informasi Publik PPID

Kegiatan ini melibatkan seluruh perangkat PPID di lingkungan Utama Karya Group serta BUMN Klaster Infrastruktur. Narasumber dari Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia turut hadir untuk memberikan wawasan mendalam terkait prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

Sebagai bentuk komitmen terhadap inklusivitas, pelatihan bahasa isyarat intensif diberikan kepada petugas layanan informasi publik untuk melayani pemohon berkebutuhan khusus. Selain itu, format dokumen dalam bentuk Braille juga disediakan guna mempermudah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.



Gambar 1.2 Petugas PPID Pelaksana Khusus



Gambar 1.3 Dokumen Informasi Publik Format Braille

Seluruh pelaksanaan layanan informasi publik oleh PPID Hutama Karya dilakukan monitoring dan evaluasi secara rutin oleh Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia melalui e-kuisisioner. Hasil evaluasi ini menjadi dasar pemeringkatan badan publik sesuai kluster masing-masing.

Pada tahun 2024, PPID Utama Karya berhasil mempertahankan predikat “Informatif” dengan peningkatan nilai evaluasi sebesar 97,79 poin. Prestasi ini mencerminkan konsistensi

perusahaan dalam menjalankan prinsip keterbukaan informasi serta memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.



Gambar 1.4 Penganugerahan Plakat Badan Publik “Informatif”



Gambar 1.5 Malam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik

C. Pelayanan Informasi Publik

PT Utama Karya telah memiliki Prosedur Keterbukaan Informasi Publik yang terstruktur, yaitu Prosedur Nomor SP/CC/P/001 yang disahkan pada tanggal 26 Mei 2023. Dalam mengelola layanan informasi publik, Utama Karya berpedoman pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021, khususnya pada pasal 9 dan pasal 13.

Segmentasi Layanan Infomasi Publik

Pelayanan informasi publik di Utama Karya meliputi tiga kategori utama sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021:

- Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala: Meliputi profil perusahaan, struktur organisasi, dan laporan keuangan.
- Informasi yang wajib tersedia setiap saat: Termasuk data proyek infrastruktur yang sedang berjalan dan informasi kontak petugas PPID.
- Informasi yang diumumkan secara sertaserta: Informasi penting yang perlu disampaikan segera kepada publik, seperti perubahan kebijakan atau pengumuman penting lainnya.

PPID Utama Karya melakukan pemeliharaan dan pengkinian informasi publik secara berkala untuk memastikan masyarakat dapat memperoleh informasi terkini. Beberapa informasi yang secara rutin diperbarui meliputi:

- Informasi profil perusahaan, termasuk profil singkat Direksi, Komisaris, dan struktur organisasi.
- Ringkasan informasi bisnis yang dijalankan, seperti progres pembangunan dan ruas operasional Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS), serta jasa produk konstruksi lainnya.
- Ringkasan kinerja perusahaan, berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah dan sedang dijalankan beserta capaiannya.
- Ringkasan laporan keuangan Utama Karya.

Hutama Karya menyediakan Daftar Informasi Publik (DIP) secara berkala setiap tahun dengan berpedoman pada prosedur nomor SP/KOM/P/020 Rev 1. DIP ini disusun berdasarkan usulan informasi publik dari PPID Pelaksana Divisi dan ditetapkan oleh PPID Utama Karya setelah melalui proses pembahasan. PPID Utama Karya juga melakukan uji konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan, baik secara berkala maupun pada saat adanya permohonan informasi yang dinilai patut dikecualikan, dengan persetujuan Atasan PPID tingkat I.

Panduan bagi PPID Pelaksana Harian dalam mengelola permohonan informasi publik dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) & Instruksi Kerja (IK) yang ditetapkan oleh EVP Sekretaris Perusahaan dan disetujui oleh Direktur Utama Utama Karya. Prosedur ini memastikan konsistensi dan profesionalisme dalam pelayanan informasi publik.

Pada tahun 2024, PPID Utama Karya terus berinovasi dengan berbagai langkah strategis, seperti penyempurnaan aplikasi mobile PPID dengan fitur kebijakan privasi, penambahan widget disabilitas pada laman web PPID, serta penyediaan informasi dalam format Braille untuk mempermudah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dengan berbagai inovasi dan komitmen terhadap keterbukaan informasi, Utama Karya berhasil mempertahankan predikat “Informatif” dari Komisi Informasi Pusat, mencerminkan konsistensi perusahaan dalam memberikan pelayanan informasi publik yang berkualitas dan responsif.

Pemohon Mengajukan Permohonan Informasi Publik



Bertemu dengan PPID



Email PPID
kip@hutamakarya.com



Mengakses Aplikasi Mobile PPID yang tersedia di APP Store & Play Store



Mengisi formulir permohonan di ppid.hutamakarya.com

Pemohon Melengkapi Formulir Pengajuan Informasi Publik



Melengkapi di Kantor PPID (Ruang Layanan Informasi Publik, Lt. 5, HK Tower)



Melengkapi formulir permohonan di ppid.hutamakarya.com



Menindaklanjuti permohonan informasi Publik

Pemohon Menerima Tanda Terima Pengajuan Informasi Publik



1-10 Hari Waktu Tindakan lanjut permohonan informasi



Jika dalam 1-10 hari PPID belum memberikan jawaban, Permohonan Informasi akan menerima surat/ informasi perpanjangan waktu dari Badan Publik Maks.7 Hari



Menindaklanjuti permohonan informasi Publik

Bagaimana Cara untuk Mendapatkan Informasi Publik ?



Hutama Karya memprioritaskan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan informasi publik. Dengan berlandaskan pada prosedur keterbukaan informasi yang terstruktur, perusahaan berkomitmen untuk memberikan akses informasi yang inklusif dan responsif bagi seluruh lapisan masyarakat. Sejak tahun 2021, PPID Utama Karya telah mengembangkan aplikasi mobile PPID yang menitikberatkan pada kenyamanan pengguna dan responsivitas petugas harian PPID secara interaktif.

Pada tahun ini, pembaruan dilakukan dengan penambahan fasilitas widget disabilitas pada laman web PPID Utama Karya, memastikan bahwa seluruh layanan informasi publik dapat diakses tanpa batas oleh semua lapisan masyarakat.

Layanan Informasi Publik di PT Utama Karya (Persero) beroperasi setiap hari kerja (Senin hingga Jumat) pukul 09.00 hingga 16.00 waktu setempat. Permohonan informasi publik yang diterima di luar jam operasional akan diproses pada hari berikutnya. Setelah jam operasional, PPID Pelaksana Harian melakukan konsolidasi dan menyiapkan memo dinas permintaan informasi kepada unit pemilik informasi.

Permohonan yang diterima melalui situs ppid.hutamakarya.com akan ditindaklanjuti oleh PPID Pelaksana Harian, mulai dari verifikasi hingga kelengkapan dokumen. Perkembangan tindak lanjut permohonan informasi akan diinformasikan secara otomatis kepada pemohon melalui email secara berkala.

A. Rincian Layanan Informasi Publik

1. Permohonan Informasi Publik

Sepanjang tahun 2024, pembangunan infrastruktur, PPID Utama Karya Group laporan keuangan, serta telah memberikan pelayanan dokumen pendukung proyek informasi publik kepada total Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS). 15 pemohon individu, yang sebagian besar merupakan Rata-rata masa proses jawab mahasiswa dari berbagai untuk setiap permohonan institusi pendidikan di informasi publik adalah 7 hari Indonesia. Permohonan kerja, menunjukkan efisiensi informasi publik dilakukan pelayanan yang diberikan melalui kanal daring seperti oleh PPID Utama Karya. laman web ppid.hutamakarya.com dan aplikasi mobile PPID Semua permohonan telah ditindaklanjuti sesuai prosedur dan diselesaikan dalam waktu yang diajukan umumnya yang tepat. berkaitan dengan data teknis

Rekapitulasi Layanan Informasi Publik PPID Utama Karya Periode : 2024							
No.	Nama	Pekerjaan	Instansi	Ket Info Yang Dibutuhkan	Tanggal Pengajuan	Tanggal Tanggapan	Status
Januari							
1	Iim Eka Setyawan	Mahasiswa	Intitut Teknologi Nasional Malang	1. Data Shop Drawing dan As Built Drawing 2. Data BOQ (Bill of Quantity) 3. Data Gambaran Kerja (Rancangan Kerja dan Syarat- Syarat) 4. Data Spesifikasi Teknis	16 Januari 2024	31 Januari 2024	Done
Maret							
2	Fitriyanti Novelita	Mahasiswa	Politeknik Negeri Medan	1. Data Tebal Lapis Perkerasan Kaku Perencanaan 2. Data Tebal Lapis Perkerasan Kaku Pelaksanaan 3. Gambar Long Section dan Cross Section	6 Maret 2024	18 Maret 2024	Done
April							
3	Adhela Octavia Almaidah	Mahasiswa	Politeknik Negeri Jakarta	1. Data Desain Tebal Perkerasan Kaku/Rigid Pavement 2. Data Desain Preloading STA 7+446 Pacin	26 April 2024	15 Mei 2024	Done
Mei							
4	Fortunata Aurelia Natasia Djagong	Mahasiswa	Universitas Bina Sarana Informatika	Bukti PPH pasal 22 : 1. Bukti Bayar 2. Bukti Pungut 3. SPT	29 Mei 2024	5 Juni 2024	Done
Juni							
5	Julyan Fahrezy	Mahasiswa	Universitas Pertamina	Data Jumlah Karyawan dan Jabatannya di PT Utama Karya (Persero)	24 Juni 2024	8 Juli 2024	Done
6	Silvy Nofrina Mukhlis	Mahasiswa	Universitas Andalas	Informasi tentang pembangunan jalan tol di Nagari Sikabu Kecamatan Lubuk Begalung Kabupaten Padang Pariaman provinsi Sumatera Barat	24 Juni 2024	8 Juli 2024	Done
Juli							
7	Andriati Fitriningrum	Dosen	PPM	Laporan tahunan dan laporan keuangan periode 2009 s/d 2013	2 Juli 2024	16 Juli 2024	Done
8	Fajrin Judithya	Mahasiswa	Politeknik Negeri Jakarta	Harga satuan pekerjaan (Rigid Pavement) Proyek Jalan Tol Padang - Sicincin - Analisis Harga Satuan Lapis Pondasi Kelas A - Analisis Harga Satuan Lapis Lean Concrete - Analisis Harga Satuan Perkerasan beton	2 Juli 2024	10 Juli 2024	Done
9	Muhammad Najih Irfan	Mahasiswa	Institut Teknologi Bandung	Data proyek penggunaan artificial intelligence pada ruas jalan tol di Pulau Sumatera atau JORR-S dan atau ATP	5 Juli 2024	29 Juli 2024	Done
10	I Kadek Chandra	Mahasiswa	Universitas Udayana	Data informasi terkait gambar struktur & arsitektur Hotel Pullman Bali, denah, detail fondasi, kolom, dan balok.	8 Juli 2024	15 Juli 2024	Done
September							
11	Ikka Puspita Sari	Mahasiswa	Universitas Islam Sultan Agung	Data perjanjian kerja sama terkait dengan PPJT ke BUJT Jalan Tol Trans Sumatera	23 September 2024	8 Oktober 2024	Done
Oktober							
12	Iva Nazila	Mahasiswa	Universitas Sriwijaya	1. Jarak Tol Palembang - Prabumulih, 2. Peta Ruas Jalan Tol Palembang - Prabumulih, 3. Jenis Perkerasan Jalan, 4. Lalu lintas harian rata-rata (Lhr) Palembang - Prabumulih, 5. Target kendaraan Tol Palembang - Prabumulih, 6. Target Kendaraan Tol Indralaya - Prabumulih, 7. Tarif Tol Palembang - Prabumulih	2 Oktober 2024	16 Oktober 2024	Done
13	Julyan Fahrezy	Mahasiswa	Universitas Pertamina	Data Proyek Konstruksi yang Sedang Dijalankan oleh PT Utama Karya (Persero)	28 Oktober 2024	1 November 2024	Done
Desember							
14	Eisna Hariyanti	Mahasiswa	Universitas Islam Indonesia	Data Proyek Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS) Kayu Agung-Palembang-Betung Ruas Palembang – Betung dan Proyek Pembangunan Jalan Tol Semarang – Demak Seksi 1	16 Desember 2024	10 Januari 2025	Done
15	Fayer Mahival	Mahasiswa	Universitas Negeri Padang	Data pengujian tanah boring test (SPT) dan Sondir (CPT) pembangunan jalan tol proyek HKI di daerah Tarok City, Nagari Kapalo Hilalang, Kecamatan 2x11 Kayu Tanam, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat.	16 Desember 2024	31 Desember 2024	Done

2. Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2024, memenuhi ekspektasi PPID Utama Karya tidak pemohon dan sesuai dengan menerima permohonan standar keterbukaan informasi sengketa informasi publik yang diatur dalam Undang-dari masyarakat atau pihak Undang Nomor 14 Tahun 2008 lain. Hal ini mencerminkan tentang Keterbukaan Informasi bahwa pelayanan informasi Publik. publik yang diberikan telah

A. Hasil Evaluasi dan Prestasi Layanan Informasi Publik

Komisi Informasi Pusat (KIP) Republik Indonesia secara rutin melakukan penilaian tahunan terhadap tingkat keterbukaan informasi publik di berbagai badan publik di Indonesia, termasuk PT Hutama Karya (Persero). Penilaian ini dilakukan melalui metode e-kuesioner yang terbagi dalam dua termin verifikasi selama beberapa bulan. Hasil dari penilaian tersebut diumumkan dalam agenda Anugerah Keterbukaan Informasi Publik.

Pada tahun 2024, PPID Hutama Karya berhasil mempertahankan predikat “Informatif”

dengan nilai evaluasi sebesar 97,79 poin. Prestasi ini diserahkan secara langsung oleh Komisioner Komisi Informasi Pusat, Handoko Agung, kepada Direktur Human Capital & Legal Hutama Karya, Muhammad Fauzan, saat acara yang dihelat di Hotel Movenpick, Jakarta.

Keberhasilan ini mencerminkan dedikasi perusahaan dalam menjalankan prinsip keterbukaan informasi publik sekaligus memperkuat posisi Hutama Karya sebagai badan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik

Untuk memastikan kualitas pelayanan informasi publik tetap terjaga, PPID Hutama Karya melaksanakan survei kepuasan secara eksklusif bagi pemohon informasi. Survei ini dilakukan dengan menambahkan tautan survei pada surat jawaban permohonan data. Pendekatan ini dirancang untuk mendapatkan hasil penilaian yang lebih akurat dan relevan dengan pengalaman pemohon.

Hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan informasi publik berada pada kategori “Sangat Baik” atau “Poin 5.” Seluruh aspek pelayanan

dinilai positif, termasuk responsivitas petugas, kecepatan layanan, dan kualitas informasi yang diberikan. Dengan ini, PPID Hutama Karya menunjukkan efisiensi dan profesionalisme dalam melayani kebutuhan informasi masyarakat.

Survei kepuasan tersebut menjadi salah satu indikator keberhasilan PPID Hutama Karya dalam mendukung keterbukaan informasi publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat luas.

C. Kendala Internal dan Eksternal Layanan Informasi Publik

Sepanjang tahun 2024, PPID Utama Karya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan informasi publik yang transparan dan inklusif. Namun, terdapat sejumlah kendala baik dari sisi internal maupun eksternal yang memengaruhi efektivitas pengelolaan informasi publik. Kendala ini menjadi perhatian utama untuk ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Kendala Internal

- **Pemahaman yang Belum Merata**

Tidak semua PPID Divisi memiliki pemahaman yang sama terkait regulasi keterbukaan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Akibatnya, beberapa permohonan informasi membutuhkan pembahasan intensif untuk memastikan data yang diberikan akurat dan sesuai dengan kebutuhan pemohon.

- **Minimnya Transfer Knowledge**

Mekanisme transfer knowledge antara PPID Divisi lama dan baru belum terstruktur dengan baik. Hal ini, sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami prosedur keterbukaan informasi publik, sehingga dapat memengaruhi efisiensi layanan.

Kendala Eksternal

- **Variasi Permohonan Informasi**

Permohonan informasi publik yang diterima oleh PPID Utama Karya sangat beragam, mulai dari data teknis infrastruktur hingga laporan keuangan perusahaan. Beberapa permohonan memerlukan verifikasi lintas divisi atau melibatkan pihak eksternal, sehingga memperpanjang waktu tanggapan.

- **Kurangnya Kesadaran Publik tentang Layanan PPID**

Sebagian masyarakat masih kurang memahami tata cara pengajuan permohonan informasi publik serta jenis informasi yang tersedia melalui PPID Utama Karya. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan keterbukaan informasi publik.

D. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Untuk mengatasi kendala tersebut, PPID Utama Karya dapat menerapkan langkah-langkah berikut:

- **Penguatan Koordinasi Antar Perangkat PPID**

Mengadakan forum koordinasi rutin antar perangkat PPID di seluruh unit kerja dan anak perusahaan untuk menyelaraskan pemahaman serta mempercepat proses pengumpulan data.

- **Program Literasi Internal tentang Keterbukaan Informasi Publik**

Menyelenggarakan pelatihan reguler bagi seluruh unit kerja terkait regulasi keterbukaan informasi publik dan prosedur pelayanan informasi untuk memastikan pemahaman yang merata di seluruh organisasi.

- **Pengembangan Sistem Transfer Knowledge**

Membuat modul pelatihan digital atau panduan operasional bagi pegawai baru untuk mempercepat adaptasi mereka terhadap tugas-tugas pelayanan informasi publik

- **Optimalisasi Teknologi Digital**

Menambahkan fitur real-time tracking status permohonan pada aplikasi mobile PPID serta meningkatkan aksesibilitas laman web dengan fitur widget disabilitas agar layanan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa hambatan.

- **Sosialisasi Layanan Informasi Publik kepada Masyarakat**

Melakukan kampanye edukatif melalui media sosial, laman web resmi, serta kegiatan offline seperti seminar atau workshop untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak atas keterbukaan informasi publik dan tata cara pengajuan permohonan.

- **Peningkatan Infrastruktur Fisik Layanan Informasi Publik**

Menambah ruang layanan fisik di wilayah operasional utama Utama Karya untuk mempermudah akses langsung bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tatap muka.

- **Peningkatan Anggaran untuk Pengembangan Layanan Informasi Publik**

Mengalokasikan anggaran khusus untuk mendukung pelatihan SDM, pengembangan teknologi digital, serta penyelenggaraan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait keterbukaan informasi publik.

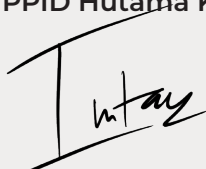
Kesimpulan

Sepanjang tahun 2024, PPID Utama Karya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan informasi publik yang transparan, responsif, dan inklusif. Berbagai inovasi telah dilakukan, seperti penyempurnaan aplikasi mobile PPID, penyediaan dokumen dalam format Braille, serta pelatihan bahasa isyarat bagi petugas layanan. Hasil survei kepuasan menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari pemohon informasi, mencerminkan efisiensi dan profesionalisme pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, sejumlah kendala seperti koordinasi antar perangkat PPID yang belum optimal, minimnya transfer knowledge, serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap layanan PPID masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Dengan menerapkan rekomendasi yang telah disusun, Utama Karya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sekaligus mempertahankan predikat “Informatif” sebagai badan publik yang transparan dan berdaya saing tinggi.

Komitmen terhadap keterbukaan informasi publik tidak hanya mendukung tata kelola perusahaan yang baik tetapi juga memperkuat peran Utama Karya sebagai badan publik yang berkontribusi besar dalam pembangunan infrastruktur nasional.

**Vice President
Komunikasi Korporat
C.q. PPID Utama Karya**



Intan Zania

**Analyst External
Communications
C.q. PPID Pelaksana Utama Karya**



Ahmad Maulana

